

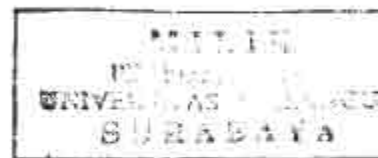
CONSUMER SATISFACTION

KIK
B 80/01
Ayu
a

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN ATAS KUALITAS
JASA TERHADAP KESETIAAN PASIEN RAWAT INAP
DI IRNA MEDIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOETOMO SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :
NI WAYAN AGUSTINI
No. Pokok : 040614880

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN ATAS KUALITAS JASA
TERHADAP KESETIAAN PASIEN RAWAT INAP
DI IRNA MEDIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO
SURABAYA

DIAJUKAN OLEH

NIWAYAN AGUSTINI

No Pokok : 049514860



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

Dr. Ec. SRI WAHYUNI ASTUTI, M.S.

TANGGAL...19-7-2001...

KETUA JURUSAN,

DR. H. AMIRUDDIN UMAR, S.E.

TANGGAL...19/7 01...

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan pasien atas kualitas jasa rumah sakit terhadap kesetiaan pasien rawat inap di IRNA MEDIK Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya. Pasien yang diteliti adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di IRNA MEDIK Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan pasien atas kualitas pelayanan rumah sakit sehingga dapat mendorong pasien untuk setia, dimana menurut Sarel dan Marmorstein (1999 :7) pasien yang puas cenderung loyal terhadap organisasi dan melanjutkan menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Lebih lanjut pasien yang puas akan merekomendasikan jasa yang telah dirasakannya kepada orang lain.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pasien atas kualitas jasa yang diadaptasi dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yaitu lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Sedangkan variabel tergantungan yang digunakan adalah kesetiaan pasien yang diadaptasi dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1993) yang terdiri dari lima indikator yaitu mengatakan hal positif tentang IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo, merekomendasikan IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo kepada orang lain jika meminta saran, menganjurkan rekan dan famili untuk menggunakan pelayanan kesehatan IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo; mempertimbangkan IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo sebagai pilihan pertama jika membutuhkan pelayanan rawat inap, dan menggunakan jasa kesehatan apapun yang ditawarkan oleh RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Model analisis yang digunakan diadaptasi dari pernyataan Jones dan Sasser (1994 : 745) yang menyatakan *customer loyalty is caused by a combination of customer satisfaction*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS 10.0.

Model persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah :

$$Y = 0,270 + 0,150X_1 + 0,212X_2 + 0,140X_3 + 0,291X_4 + 0,144X_5 + e$$

Sesuai dengan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji-t dimana semua koefisien regresi memiliki nilai uji-t yang lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,980625. Hasil uji F juga menunjukkan hasil yang signifikan dimana nilai F hitung sebesar 77,183 lebih besar dari nilai F kritis sebesar 2,292509.

Variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar adalah variabel kepuasan pasien atas dimensi *assurance*, diikuti oleh kepuasan pasien atas dimensi *reliability*, kepuasan pasien atas dimensi *tangibles*, kepuasan pasien atas dimensi *emphaty*, dan terakhir adalah kepuasan pasien atas dimensi *responsiveness*. Persamaan regresi berganda yang diperoleh mengandung gejala penyimpangan multikolinieritas, tetapi nilainya masih dibawah batas toleransi dalam arti model tersebut masih dapat digunakan sebagai indikator yang kuat dalam melakukan estimasi.